

	PROCESSO	Código: PA11-IT02 Revisão: 4.0 Publicação: 31/07/2026 Página: 1/4
	GERIR DEMANDAS DE RENOVAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS DE SEGUROS DE AUTO E RE	

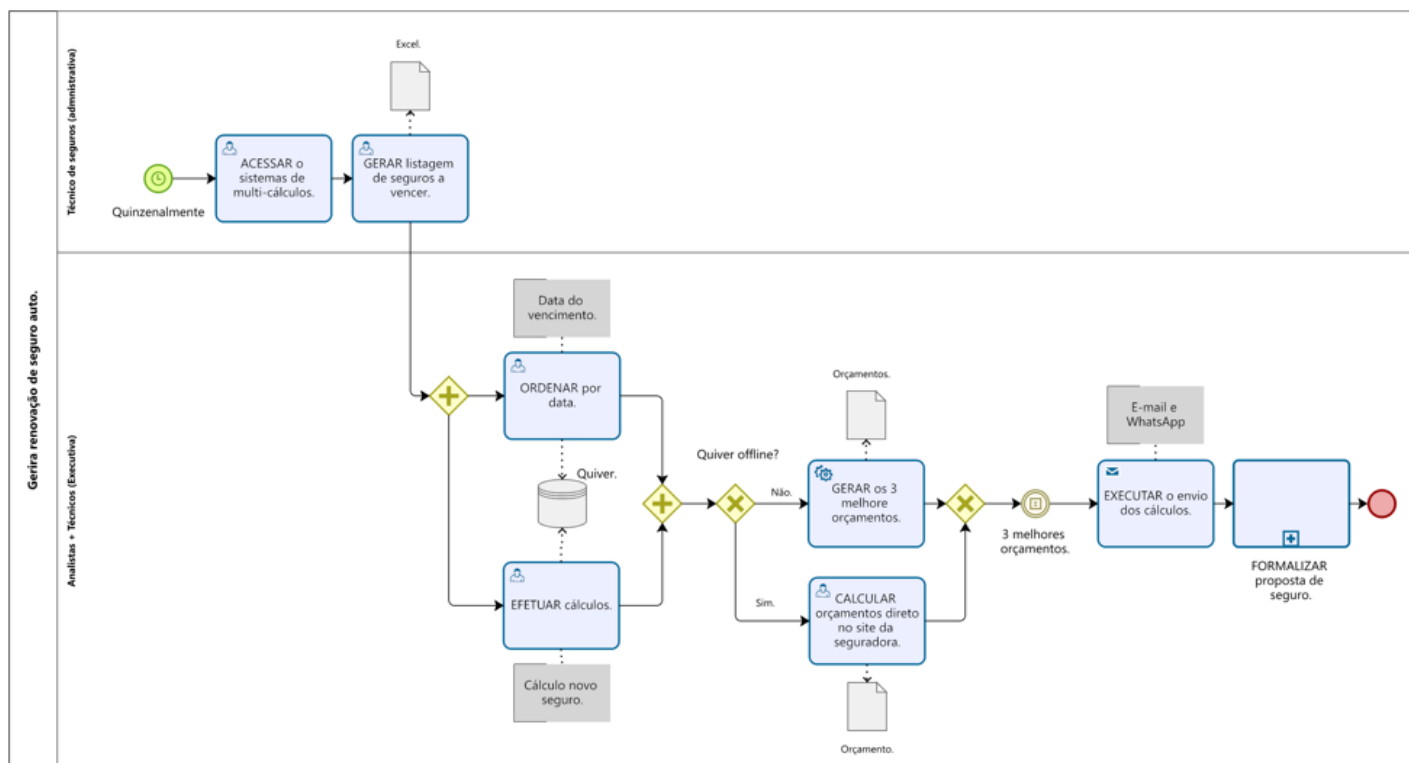
1. OBJETIVO

Descrever as atividades necessárias para atender às demandas de renovação e formalização de propostas de seguros de Auto e RE, até o encerramento e o arquivamento dos registros aplicáveis.

NOTA 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

2. FLUXO DO PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE SEGURO DE AUTO



3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.1 GERIR RENOVAÇÃO DE SEGURO DE AUTO

Quinzenalmente, o técnico de seguros deve acessar os sistemas de multicálculo e gerar, em excel a listagem dos seguros a vencer. Em seguida, os casos devem ser ordenados pela data de vencimento e submetidos aos cálculos de renovação no Sistema Quiver.

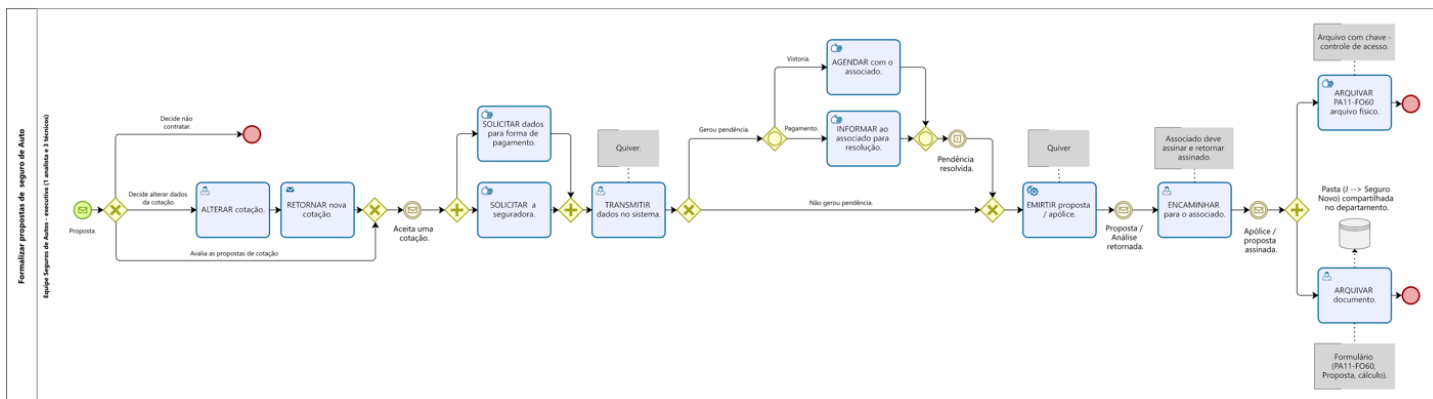
Se o Sistema Quiver estiver disponível, devem ser gerados os três melhores orçamentos. Caso o sistema esteja indisponível, os orçamentos devem ser calculados diretamente no site da seguradora. Após os cálculos, os três melhores orçamentos devem ser reunidos e conferidos.

Com as opções definidas, a equipe deve executar o envio dos cálculos ao associado por e-mail ou WhatsApp. Quando houver escolha de uma opção, o atendimento segue para a formalização da proposta de seguro.

	PROCESSO GERIR DEMANDAS DE RENOVAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS DE SEGUROS DE AUTO E RE	Código: PA11-IT02 Revisão: 4.0 Publicação: 31/07/2026 Página: 2/4
--	--	---

4. FORMALIZAR PROPOSTA DE SEGURO DE AUTO

4.1 FLUXO DO PROCESSO



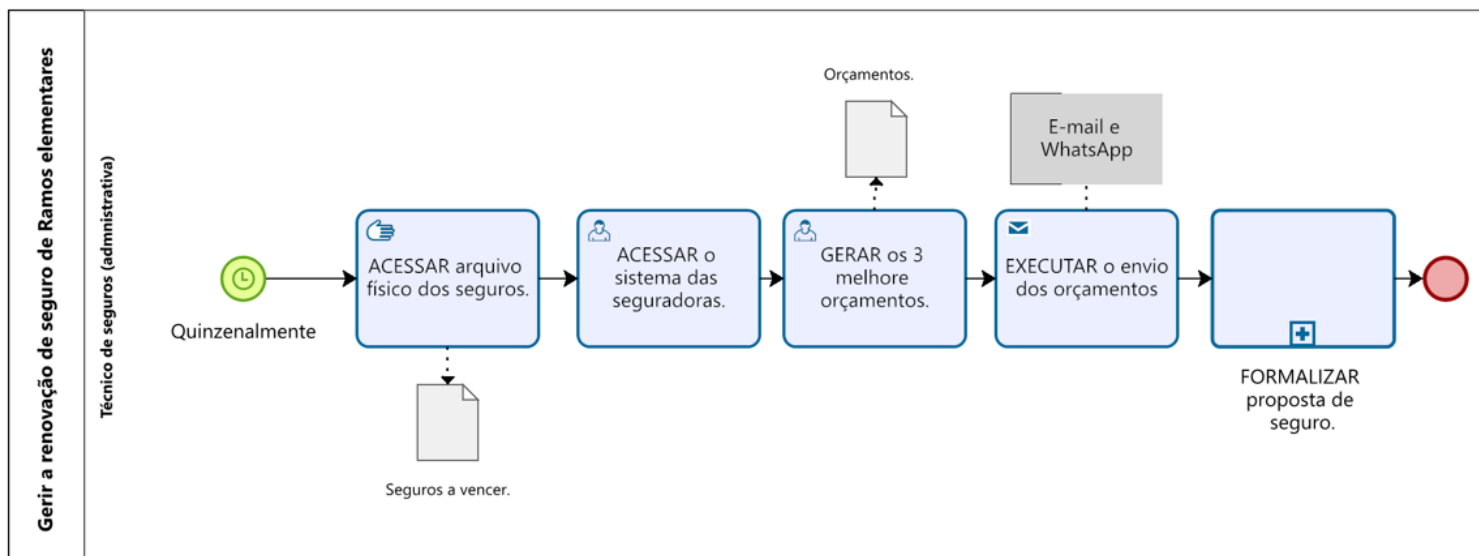
A formalização começa com a apresentação do cálculo ao associado. Se ele decidir não contratar, o atendimento é encerrado. Caso solicite alteração dos dados da cotação, a equipe deve alterar a cotação e retornar a nova versão, repetindo esse procedimento até que o associado aceite uma das opções.

Se uma das cotações aceita, a equipe deve solicitar os dados da forma de pagamento por WhatsApp ou telefone e-mail e realizar a transmissão da proposta no sistema do Quiver.

Se houver pendência de vistoria, deve agendar a realização com o associado. Se houver pendência de pagamento, deve informar o associado para que providencie a resolução. Após pendências resolvidas, ou quando não houver pendência, deve emitir a proposta ou apólice no sistema Quiver.

Quando a análise retornar como proposta emitida, após a seguradora verificar que o pagamento foi liberado pelo banco, a equipe deve encaminhá-la ao associado, que deverá devolver o documento assinado. Com a apólice ou proposta assinada, deve ser executado o arquivamento do PA11-FO60, conforme item 5 deste documento, bem como o arquivamento da proposta e o cálculo.

5. FLUXO DO PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE SEGURO DE RAMOS ELEMENTARES



	PROCESSO	Código: PA11-IT02 Revisão: 4.0 Publicação: 31/07/2026
	GERIR DEMANDAS DE RENOVAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS DE SEGUROS DE AUTO E RE	Página: 3/4

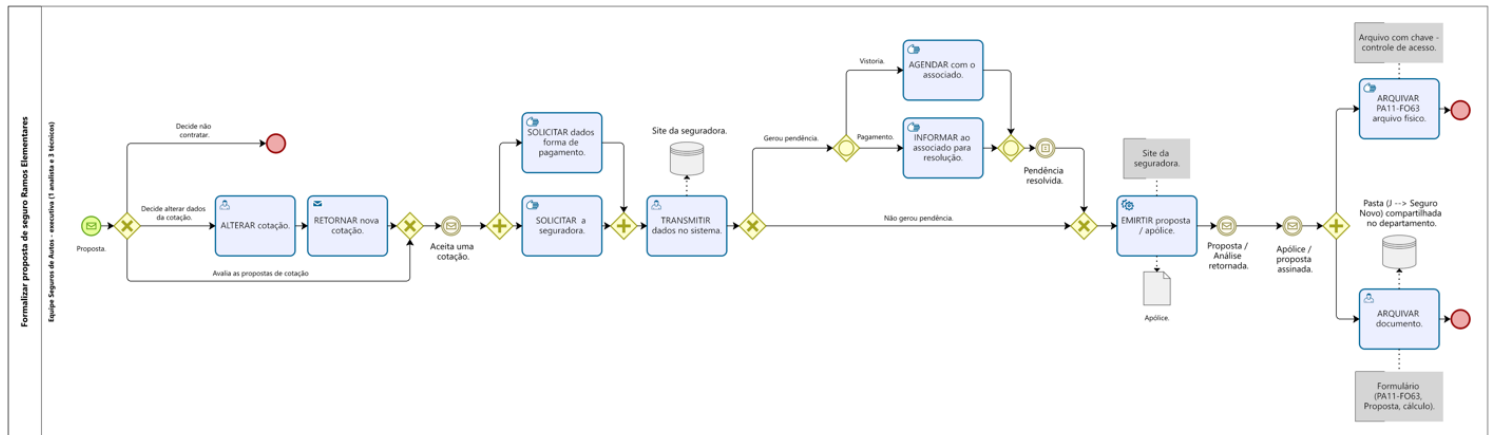
6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1 GERIR A RENOVAÇÃO DE SEGURO DE RAMOS ELEMENTARES

Quinzenalmente, o técnico de seguros deve acessar o arquivo físico dos seguros e identificar os seguros a vencer. Em seguida, deve acessar o sistema das seguradoras para gerar os três melhores orçamentos e executar o envio das opções ao associado por e-mail ou WhatsApp. Depois do retorno e da escolha do associado, o atendimento deve seguir para a formalização da proposta de seguro.

7. FORMALIZAR PROPOSTA DE SEGURO DE RAMOS ELEMENTARES

7.1 FLUXO DO PROCESSO



O processo de formalização inicia-se com a apresentação do cálculo ao associado. Caso o associado não aceite a contratação, o atendimento é encerrado. Caso o associado solicite alterações na cotação, a equipe deve realizar um novo cálculo e encaminhar a nova versão para análise. Esse procedimento deve ser repetido até que o associado aceite uma das opções apresentadas.

Após a aceitação da cotação, a equipe deve solicitar os dados da forma de pagamento e, simultaneamente, encaminhar a solicitação à seguradora. Em seguida, deve transmitir os dados no sistema da seguradora. Caso a transmissão gere pendência de vistoria, a equipe deve agendar a vistoria com o associado. Caso a transmissão gere pendência relacionada ao pagamento, a equipe deve informar o associado sobre a necessidade de regularização e aguardar a resolução da pendência. Após a regularização da pendência, ou quando não houver qualquer restrição, a equipe deve emitir a proposta ou a apólice no portal da seguradora. Quando a proposta ou análise retornar da Seguradora, a equipe deve encaminhá-la ao associado, que deverá devolver o documento assinado.

5. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
Proposta de Seguro	Seguros	Pasta J	Eletrônica	Backup diário	Nome do segurado/CPF e placa do auto	Interno	N/A	2 anos	N/A	Deletar
PA11-FO60 e PA11-FO63	Seguros	Pasta J:\Renovação	Eletrônica	Backup diário	Por nome do Segurado	Interno	Conforme PG18-FO01	2 anos	N/A	Deletar

	PROCESSO	Código: PA11-IT02 Revisão: 4.0 Publicação: 31/07/2026
	GERIR DEMANDAS DE RENOVAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS DE SEGUROS DE AUTO E RE	Página: 4/4

6. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	14/02/2014	Elaboração do documento
1.0	08/08/2014	Revisão geral do documento
2.0	24/10/2023	Revisão geral do documento e alteração dos itens 3 e 5
3.0	22/11/2024	Revisão do item 2.2 - Transmissão de Propostas (uso dos sistemas Quiver e Teleport)
4.0	31/07/2026	Revisão geral do documento

7. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Coordenador Técnico de Seguros / Auditor(a) de Processos	Gerente Executiva de Relacionamento